



NETRESULTS - S.R.L.

Progetto co-finanziato dal
POR FESR Toscana 2014-2020
azione 3.1.1 sub a3

UNIONE EUROPEA

L'idea di progetto è relativa alla funzione di CEE (Customer Experience Excellence) della NetResults S.r.l.

La funzione CEE ha la missione di portare l'esperienza utente al massimo dell'eccellenza in relazione ai prodotti forniti dall'azienda. La funzione CEE si assicura che tutti gli apparati di telecomunicazione (appartenenti principalmente alla linea di business Kalliope©, una piattaforma per la Unified Communication and Collaboration) installati presso clienti di ogni tipo (industrie, imprese, call center, pubbliche amministrazioni, ecc..) si trovino sempre in perfette condizioni di operatività. Per fare questo, tradizionalmente, la funzione CEE monitora costantemente l'operatività delle centrali attraverso opportuni sistemi di monitoraggio installati nella sede della NetResults. Nel momento in cui uno o più apparati dovessero presentare problemi, una squadra (seguita da remoto dalla funzione CEE) si incarica di effettuare un intervento on-site al fine di ripristinare l'operatività dell'apparato.

Il progetto si basa sulla realizzazione di un impianto di misurazione distribuita costituita da un impianto centrale di coordinamento e analisi e da 150 sonde periferiche di misura automatica da posizionare in pianta stabile presso le sedi installate con un numero di utenze maggiore di 250 e di altre 100 sonde periferiche da fornire alle squadre on-site per semplificare la diagnostica dei problemi in maniera "on-demand". Il complesso di elemento di centrale e sonde costituisce un unico impianto di gestione avanzata del CEE che ha lo scopo di superare le limitazioni imposte dalla pandemia covid alla operatività del CEE. Tutte le misure verranno proiettate su un "videowall" virtuale che gli operatori del CEE potranno visualizzare tramite opportuni visori wearable di XR (Extended Reality) con lo scopo di semplificare la visione d'insieme della situazione e trattare il problema di conseguenza anche in smart working. In seno al progetto CEE 4.0 si immagina di realizzare 10 kit per operatore CEE dotati di attrezzatura di XR da usare per la visualizzazione avanzata dei dati e di PC per l'elaborazione dei dati. Lo scopo è quello di riportare l'efficienza del CEE ai livelli pre-covid e di preservare la redditività della funzione aziendale con l'eventuale attivazione di nuovi modelli di business ove se ne presentasse l'opportunità. Infine, un 30% del budget verrà utilizzato per spese di circolante.

Le ali alle tue idee